

Bijlage 16

Communicatie- en escalatiematrix

Europese openbare aanbesteding ATS en VMS — Regio West-Brabant | kenmerk K011612 | versie 1.0 concept

Gewijzigd naar aanleiding van de 1e Nota van Inlichtingen

1. Status en gebruik van dit document

Deze matrix legt vast wie namens Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarvoor aanspreekbaar is, welke overleggen met welke frequentie plaatsvinden en langs welke weg wordt geëscaleerd wanneer de dienstverlening niet verloopt zoals overeengekomen.

- Deze bijlage hoeft bij inschrijving niet te worden ingevuld of ingediend. Het niet invullen heeft geen gevolgen voor de geldigheid of de beoordeling van de inschrijving.
- De matrix wordt na gunning, uiterlijk bij de vaststelling van het implementatieplan, samen met de opdrachtnemer ingevuld met concrete namen, functies en contactgegevens.
- De ingevulde matrix maakt onderdeel uit van het Service Level Agreement en daarmee van de overeenkomst.
- De matrix wordt ten minste jaarlijks geactualiseerd en voorts telkens wanneer een contactpersoon wijzigt. Wijzigingen worden binnen vijf werkdagen doorgegeven en behoeven geen formele contractwijziging.
- De overlegstructuur en de escalatieniveaus in deze matrix sluiten aan ~~op de minimale inhoud van de SLA (bijlage 10) en op de overeenkomst (bijlage 7)~~ op de minimale inhoud van de SLA (bijlage 9) en op de overeenkomst (bijlage 6).

Deze matrix wordt per perceel ingevuld. Indien beide percelen aan dezelfde opdrachtnemer worden gegund, wordt per perceel een afzonderlijke matrix vastgesteld; de overleggen kunnen in dat geval worden gecombineerd, mits de afzonderlijke rapportageverplichtingen per perceel in stand blijven.

2. Contactpersonen

Perceel: <1 – ATS / 2 – VMS> | Opdrachtnemer: <naam> | Ingangsdatum matrix: <datum>

Niveau	Rol Opdrachtgever	Naam	Contactgegevens	Rol Opdrachtnemer	Naam	Contactgegevens
Strategisch	Contracteigenaar Regio West-Brabant			Directie of accountverantwoordelijke		
Tactisch	Contractmanager Regio West-Brabant			Servicemanager		
Operationeel	Centrale beheerder Flex West-Brabant			Servicedesk of beheerorganisatie		

Niveau	Rol Opdrachtgever	Naam	Contactgegevens	Rol Opdrachtnemer	Naam	Contactgegevens
Functioneel beheer	Functioneel beheerder per Deelnemende Organisatie			Applicatiebeheer		
Implementatie	Projectleider Opdrachtgever			Projectleider Opdrachtnemer		
Informatiebeveiliging	CISO			Security officer of CISO		
Privacy	Functionaris Gegevensbescherming			Privacy officer		
Financiën en facturatie	Financiële administratie			Financiële administratie		
Social Return	Coördinator Social Return			Verantwoordelijke Social Return		

Voor iedere rol wordt tevens een vervanger vastgelegd. De contactpersonen van Opdrachtnemer zijn tijdens de diensttijd telefonisch en per e-mail bereikbaar en beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.

3. Overlegstructuur

Gedurende de looptijd van de overeenkomst is de volgende overlegstructuur van toepassing. De overleggen tijdens de implementatiefase vervallen na de schriftelijke acceptatie van de livegang.

Type overleg	Frequentie	Namens Opdrachtgever	Namens Opdrachtnemer	Vaste agendaonderwerpen
Projectoverleg implementatie	Wekelijks tijdens de implementatiefase	Projectleider, centrale beheerder	Projectleider	• Voortgang ten opzichte van het implementatieplan • Datamigratie en koppelingen • Openstaande acties, risico's en afhankelijkheden • Benodigde inzet van key users
Go/no-go-overleg	Bij elk van de drie go/no-go-momenten	Contractmanager, projectleider	Projectleider, servicemanager	• Toetsing aan de vooraf vastgelegde criteria • Openstaande bevindingen per categorie • Advies en besluit go, go onder voorwaarden of no-go
Operationeel overleg	Maandelijks	Centrale beheerder Flex West-Brabant	Servicemanager	• Openstaande meldingen en incidenten • Gerealiseerde serviceniveaus en maandrapportage • Geplande releases en onderhoud • Wijzigingsverzoeken en wensen

Type overleg	Frequentie	Namens Opdrachtgever	Namens Opdrachtnemer	Vaste agendaonderwerpen
Overleg informatiebeveiliging	Halfjaarlijks	CISO, Functionaris Gegevensbescherming	Security officer, privacy officer	• Beveiligingsincidenten en datalekken • Kwetsbaarheden, patchstatus en pentestbevindingen • Audits, certificeringen en subverwerkers • Verwerking van persoonsgegevens en bewaartermijnen
Tactisch overleg	Per kwartaal	Contractmanager, centrale beheerder	Servicemanager	• Trends in de dienstverlening en KPI-realiseatie • Verbeterplannen en de voortgang daarvan • Wensen, roadmap en releaseplanning • Klachten en escalaties • Realisatie Social Return • Actualisatie van de SLA en van deze matrix
Strategisch overleg	Jaarlijks	Contracteigenaar, contractmanager	Directie of accountverantwoordelijke	• Samenwerking en partnerschap • Markt- en organisatieontwikkelingen • Innovatie en meerjarige doorontwikkeling • Aansluiting van nieuwe Deelnemende Organisaties
Contractevaluatie	~~Ten minste eenmaal per twee jaar~~ Ten minste tweemaal per jaar	Contracteigenaar, contractmanager	Directie, servicemanager	• Evaluatie aan de hand van de prestatie-indicatoren • Actualisatie van het exitplan • Besluit over verlenging

4. Escalatiematrix

Escalatie vindt plaats wanneer een melding niet binnen de in de SLA vastgelegde termijn wordt opgelost, wanneer een prestatie-indicator structureel niet wordt gehaald, of wanneer partijen op een lager niveau niet tot overeenstemming komen. Escalatie kan door beide partijen worden ingezet en verloopt schriftelijk.

Niveau	Aanleiding	Reactietermijn	Namens Opdrachtgever	Namens Opdrachtnemer
Niveau 1	Een melding wordt niet binnen de afgesproken hersteltijd opgelost, of de afhandeling stagneert.	Binnen 1 werkdag na escalatie	Centrale beheerder Flex West-Brabant	Servicemanager
Niveau 2	Niveau 1 heeft binnen vijf werkdagen niet tot een oplossing geleid, een P1-incident duurt langer dan vierentwintig uur voort, of een prestatie-indicator wordt twee opeenvolgende maanden niet gehaald.	Binnen 3 werkdagen na escalatie	Contractmanager Regio West-Brabant	Leidinggevende van de servicemanager

Niveau	Aanleiding	Reactietermijn	Namens Opdrachtgever	Namens Opdrachtnemer
Niveau 3	Niveau 2 heeft binnen tien werkdagen niet tot een oplossing geleid, of er is sprake van een structurele tekortkoming, een zwaar beveiligingsincident of een datalek met grote impact.	Binnen 5 werkdagen na escalatie	Contracteigenaar Regio West-Brabant	Directie Opdrachtnemer

Bij een escalatie op niveau 2 of 3 stelt Opdrachtnemer binnen tien werkdagen een schriftelijk verbeterplan op met maatregelen, verantwoordelijken en termijnen. Escalatie laat de toepassing van het boetebeding uit de overeenkomst onverlet. **Indien een incident meerdere prestatie-indicatoren of meerdere Deelnemende Organisaties raakt, geldt het als incident met verhoogde impact: Opdrachtnemer handelt het met de hoogste prioriteit af en escaleert onverwijld naar niveau 2.**

Bij een (vermoedelijk) datalek of zwaar beveiligingsincident wordt de reguliere escalatieladder niet doorlopen: Opdrachtnemer meldt dit rechtstreeks en uiterlijk binnen vierentwintig uur na ontdekking aan de CISO van Opdrachtgever, conform het incidentproces in de SLA.

5. Meldkanalen en bereikbaarheid

Onderwerp	Kanaal	Bereikbaarheid	Wie mag melden
Incidenten en storingen	Selfserviceportaal E-mail Telefoon	Diensttijd conform de SLA; P1-meldingen 24 uur per dag, 7 dagen per week	Centrale beheerder, functioneel beheerders van de Deelnemende Organisaties
Vragen en gebruikersondersteuning	Selfserviceportaal E-mail	Diensttijd conform de SLA	Alle gebruikersgroepen, waaronder leveranciers, zzp'ers en flexibele arbeidskrachten
Wijzigingsverzoeken en wensen	Selfserviceportaal	Diensttijd conform de SLA	Centrale beheerder
Beveiligingsincidenten en datalekken	Rechtstreeks aan de CISO via <e-mailadres> en <telefoonnummer>	24 uur per dag, 7 dagen per week	Opdrachtnemer
Facturatie	E-facturatie via Peppol en Proactis	n.v.t.	Opdrachtnemer
Contractuele aangelegenheden	E-mail aan de contractmanager	Diensttijd conform de SLA	Beide partijen

De concrete e-mailadressen, telefoonnummers en portaalgegevens worden na gunning in deze matrix opgenomen.